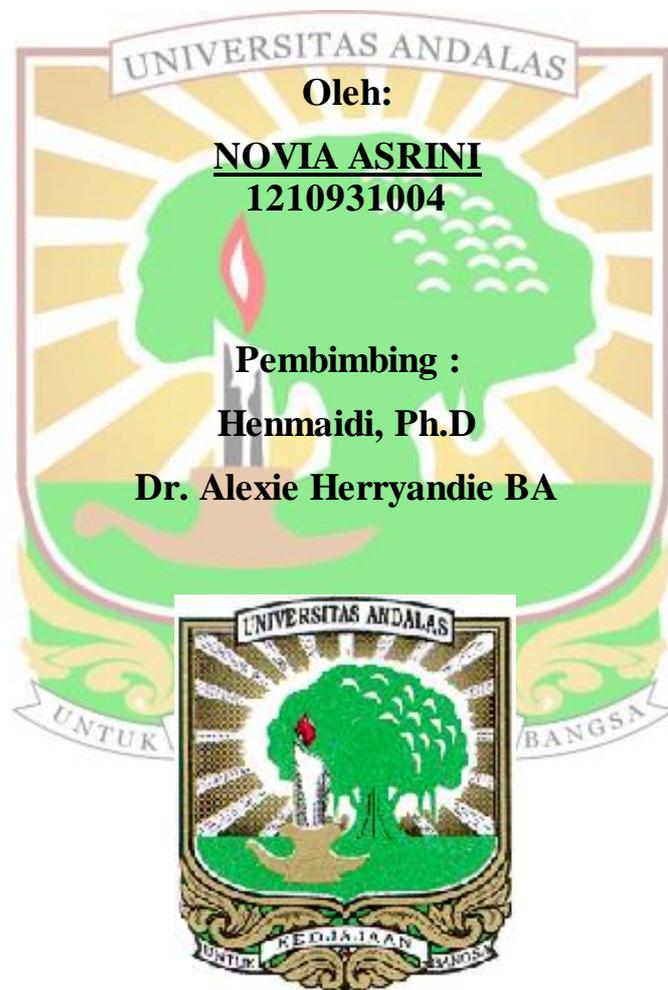


**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN DAN USULAN
PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT
INAP PADA RUMAH SAKIT DI KOTA PADANG PANJANG**

TUGAS AKHIR

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

ABSTRAK

SJSN (Sistem Jaminan Sosial Nasional) merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi hak atas jaminan sosial masyarakat Indonesia, termasuk jaminan sosial di bidang kesehatan yaitu JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) yang diselenggarakan oleh BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial). BPJS didirikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan. Pelaksanaanya dilakukan melalui kerja sama dengan mitra pelaksana layanan kesehatan yaitu rumah sakit. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan pasien rawat inap di fasilitas kesehatan mitra BPJS dan dilakukan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuisoner diisi oleh responden yaitu pasien atau keluarga pasien rawat inap kelas I, II dan III di rumah sakit mitra BPJS yaitu RSUD Kota Padang Panjang dan RSI Ibnu Sina Padang Panjang. Penentuan tingkat kepuasan dilakukan menggunakan 5 dimensi service quality yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles. Usulan perbaikan dibuat untuk rumah sakit dengan tingkat kepuasan yang lebih rendah menggunakan house of quality (HOQ). Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh tingkat kepuasan pasien rawat inap RSI Ibnu Sina Padang Panjang lebih rendah dari RSUD Kota Padang Panjang yang ditunjukkan dengan gap negatif yang lebih besar. Selanjutnya diketahui bahwa tingkat pendidikan dan jenis keanggotaan (BPJS dan non BPJS) tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan responden. Sedangkan kelas perawat yang berbeda memberikan tingkat kepuasan yang berbeda. Urutan prioritas usulan upaya perbaikan pelayanan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang adalah meningkatkan penerapan kode etik perawat, komunikasi efektif antara dokter dengan pasien dan paramedis dengan pasien, penggunaan prosedur tetap dalam penentuan tingkat kebutuhan pasien, pelatihan service excellent, kerjasama dengan asuransi, dokter memiliki komunikasi yang baik, peralatan medis yang tersedia, perlindungan privasi pasien saat tindakan medis dilakukan, pelaksanaan program Diklat, dokter memberikan edukasi dan informasi tentang diagnosis pasien, perawat siap melayani pasien 24 jam dan penjelasan hak dan kewajiban setiap pasien.

Kata Kunci : service quality, quality function deployment, BPJS

